



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 14 de junio de 2021

VISTO: Informe N° 234-2021/GOB.REG.HVCA-DIRESA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, Proveído N° 4664/GOB.REG.HVCA/GRDS-HR-ZCV-HVCA/DG, Proveído N° 7015-2021/HR-“ZCV”-HVCA/OA-UGRH y demás documentos adjuntos, sobre aprobación del Plan de Trabajo de Satisfacción del Usuario Externo y Tiempo de Espera del Hospital Departamental de Huancavelica; y,

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del estado regularla, vigilarla, y promoverla, garantizando una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, dispone que los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; siendo así el artículo 6° dispone los principios de la función pública: Respeto, Probidad, Eficiencia, Idoneidad, Veracidad, Lealtad y Obediencia, Justicia y Equidad, y Lealtad al Estado de Derecho, como entes rectores de todo servidor público;

Que, mediante Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, se Aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, con el objetivo de desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley del Código de Ética de la Función Pública, para lograr que los empleados públicos, conforme a la Ley, actúen con probidad durante el desempeño de su función;

Que, mediante Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se modifica los artículos 15°, 23°, 29° y el segundo párrafo del artículo 37° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; con el objetivo de precisar el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención y rehabilitación de la salud; así como, el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”; con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de satisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; y el objetivo de establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 14 de junio de 2021

Que, el "Plan de Trabajo de Satisfacción del Usuario Externo y Tiempo de Espera del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021", tiene por finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de satisfacción del usuario externo; y el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del Usuario externo en la UPSS de Emergencia y Hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica;

Que, mediante Informe N° 073-2021/MRH-OGC-HD-HVCA, de fecha 21 de mayo del 2021, la responsable del Área de Plataforma de Atención al Usuario, remite el *Plan de Trabajo de Satisfacción del Usuario Externo y Tiempo de Espera del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021*, a la Oficina de Gestión de la Calidad, a fin de que solicite la aprobación mediante acto resolutivo; y con Informe N° 234-2021/GOB.REG.DIRESA.HVCA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, de fecha 31 de mayo del 2021, la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección General se apruebe e mediante acto resolutivo el "*Plan de Trabajo de Satisfacción del Usuario Externo y Tiempo de Espera del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021*"; por lo que, mediante el proveído de visto se autoriza la emisión del presente acto resolutivo;

Estado a lo ordenado, y;

Con, Visación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Oficina de Asesoría, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Administración del Hospital Departamental de Huancavelica;

En atención a los considerandos expuestos; según designación mediante Resolución Gerencial General Regional N° 360-2021/GOB.REG.HVCA/GGR,; y, en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora N° 401- Hospital Departamental de Huancavelica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, el Plan de Trabajo de Satisfacción del Usuario Externo y Tiempo de Espera del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021, por las consideraciones expuesta y documentos que en calidad de Anexo de (21) folios forman parte integrante de la presente Resolución.-----

Artículo 2°.- Encargar, a la Oficina de Gestión de la Calidad de este Hospital el cumplimiento estricto del Plan de Trabajo aprobado en el Artículo 1° de la presente Resolución.-----

Artículo 3°.- Notifíquese, el presente Acto Resolutivo a las instancias correspondientes del Hospital Departamental de Huancavelica para su conocimiento y demás fines.-----

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

